

VOTRE  
**RÉUSSITE**  
EST NOTRE MOTIVATION

Un projet ambitieux

Nous contacter  
05 62 45 34 93

## PERFECTIONNEMENT GOUVERNANTE D'ÉTAGES

693 heures de Formation (dont 175 heures en entreprise)

### VALIDATION

- ✓ C.Q.P.I.H. GOUVERNANTE D'ÉTAGES (Code CPF : 131886)

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ✓ Organiser et planifier le travail de leurs équipes au service des étages,
- ✓ Contrôler la qualité de la production du service des étages et d'animer les équipes de leur secteur.

### ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

- ✓ Constituée de formateurs permanents et de professionnels, membres associés, rompus à l'activité pédagogique depuis plusieurs années et de vacataires embauchés en fonction de leur compétence et des objectifs pédagogiques de l'action
- ✓ Interventions professionnelles de spécialistes exerçant en profession libérale.

### MOYENS ET MODALITÉS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- ✓ Salle informatique, logiciel VEGA, centre de ressource et d'information
- ✓ Plateau technique Réception / Étages
- ✓ Alternance de cours théoriques et pratiques
- ✓ Bilans pédagogiques
- ✓ Techniques de recherche de stage et d'emploi
- ✓ Stages d'application en entreprise

### PUBLIC CONCERNÉ ET PRÉ-REQUIS

- ✓ La formation est ouverte aux salariés en recherche de qualification, professionnels en reconversion, demandeurs d'emploi.
- ✓ Pré-requis : niveau Bac, pratique de l'anglais.
- ✓ Une expérience confirmée d'employé(e) d'étages est demandée.

# GOVERNANTE DÉTAGES

## PROGRAMME

### BLOC 1 : PERFECTIONNEMENT GOUVERNANTE D'ÉTAGES

- ✓ Inventorier et répartir des tâches quotidiennes et périodiques,
- ✓ Élaborer des plannings, rédiger les documents fonctionnels
- ✓ Détecter et traiter les situations de conflit, de démotivation dans les équipes d'étages
- ✓ Recruter et faciliter l'intégration des nouveaux arrivants,
- ✓ Fournir au personnel toutes les informations nécessaires à un travail de qualité
- ✓ Contrôler la bonne utilisation des matériels, produits, fournitures...
- ✓ Contrôler quantitativement et qualitativement le linge
- ✓ Mettre en place une procédure et en garantir l'application
- ✓ Organiser les relations avec les fournisseurs, les sous- traitants; la hiérarchie, les services...
- ✓ Analyser le besoin du client et y répondre soi- même ou par délégation
- ✓ Gérer les stocks de linge, produits d'accueil...
- ✓ Evaluer les besoins en matériels, fournitures et déclencher les achats, établir des comparatifs prévisions-consommations

### BLOC 2 : HYGIÈNE

- ✓ Réaliser des contrôles liés à la propreté, à l'hygiène et la sécurité des biens et des personnes, y compris pour elle-même
- ✓ Garantir l'application des normes d'hygiène et de sécurité
- ✓ Respecter les consignes de tri des déchets CLIN de l'établissement et l'évacuation de ces déchets

### BLOC 3 : ANIMATION ET COMMERCIALISATION

- ✓ Identification de la clientèle et de l'environnement local
- ✓ Utilisation des supports commerciaux internes (fichiers, idées week-end, plan d'action commerciale mailings)
- ✓ Développement d'un marketing opérationnel
- ✓ Promouvoir l'établissement (proposer des actions en cohérence avec le plan marketing et les spécificités de l'hôtel)
- ✓ Organisation des actions ponctuelles (menu à thème, goûter d'anniversaire...)
- ✓ Utiliser les réseaux sociaux
- ✓ Contrôler les opérateurs de vente en ligne
- ✓ Assurer son E. Réputation

### BLOC 4 : MIEUX GÉRER SON ÉTABLISSEMENT

#### GESTION D'EXPLOITATION

- ✓ Les principes d'Omnès
- ✓ L'ingénierie menu
- ✓ Le contrôle de restauration
- ✓ Les stocks, les achats
- ✓ L'étude du compte de résultats
- ✓ Le seuil de rentabilité
- ✓ Le budget prévisionnel

#### GESTION FINANCIÈRE

- ✓ L'équilibre du bilan
- ✓ La capacité d'autofinancement
- ✓ Les ratios obligatoires
- ✓ La terminologie financière
- ✓ Le tableau emploi/ressources
- ✓ Les ratios de structure

#### MANAGEMENT & GESTION DU PERSONNEL

- ✓ L'organisation du travail
- ✓ La direction d'entreprise, la responsabilité
- ✓ La délégation, la gestion du temps
- ✓ Le recrutement, le plan de formation
- ✓ La gestion des conflits

### BLOC 5 : MODULE LINGUISTIQUE : ITALIEN

- ✓ Remise à niveau (grammaire et vocabulaire)
- ✓ Adaptation aux caractéristiques professionnelles, développement du vocabulaire spécifique